

傳承熱誠援考生 輔導員助人自助

學友社義工難忘疫下艱難接線 喜見新丁成長團隊默契



香港有不少機構服務文憑試(DSE)考生，而電話輔導服務肯定是一環。有些機構會安排正職員工接聽熱線，但也有輔導熱線隊伍由義工組成，他們分文不收，更要抽空受訓，以裝備自己為迷惘失措的同學及家長指點迷津。有輔導員經歷過新冠疫情幾乎無法提供電話諮詢服務的艱難情況，試過被求助者用粗言穢語「問候」的無奈……累積足夠輔導經驗後，他們逐漸成為熱線的中堅分子，肩負起培訓新丁的重任。這些服務考生及家長十多年的資深義工，彼此也建立起一份默契，並視這份義務工作為不能缺席的「習慣」，熱誠與堅毅令人動容。(尚有文憑試相關新聞刊A12)

◆香港文匯報記者 高鈺

今年的文憑試放榜日是7月17日，香港學友社早於5月已開展文憑試輔導服務的義工培訓。該會於本年度招募超過100名義工，包括放榜熱線的統籌及輔導員、講座及工作坊工作人員等。

根據規定，義工需完成30小時培訓，完成考核才可成為認證義工輔導員。今年其中一堂培訓課程在鳥溪沙青年新村進行，香港文匯報記者當日到場訪問，3位資深義工分享了他們與文憑試考生並肩同行的故事。

Missy本職是高中老師兼班主任，加入放榜輔導熱線團隊超過10年。她起初加入做輔導員，是想掌握升學資訊幫助學生。「當時不太明白，這裏的義工為何如此有熱誠，不收分文，又佔用很多私人時間，做好電話輔導的同時，資深義工還要訓練新人。」

資深義工：團隊奮鬥精神打動了我

後來，Missy愈來愈投入，特別喜歡與團隊一起奮鬥的感覺，「人人真誠地想做好事情，這種精神打動了我，大家也慢慢地建立起友誼，所以參加熱線義工已成為我恒常的日程。」

輔導員要為來電者提供一站式升學選科訊息及諮詢建議，「對新輔導員來說是很大挑戰，在短時間內快速搜集及整理信息的能力要求十分高。」Missy分享道：「有一次，我幫忙替一名新手輔導員接電話，當時家長對輔導員很不滿，輔導員也很沮喪。我要安撫家長情緒，同時要快速找到對方需要的資料。其實家長對資料的要求頗高，很多資源在各個網頁的邊角位置才能找出來。收線之後，還需要處理輔導員的心理需要。」

既輔導考生 也要輔導新人

因此，中心會安排資深輔導員在新人身

旁。「在新輔導員完成熱線服務後，會做總結，點出可以提升的地方；有時輔導員心情低落，要及時給予情緒支援。」

Missy對其中一名輔導員印象深刻，對方是一名媽媽，不熟悉學制也沒有輔導經驗，「她最初聽線好驚，總是想尋求資深輔導員的支援，但通過幾個星期不斷額外練習，學習找資料，模擬聽線練習對話，她最後可以獨立聽線，有不肯定的地方才舉手搵督導，進步很快，她對我也很感激。」

談到接聽輔導電話的經歷，「有次有個案打來，只是單純宣洩對社會不滿，內容與文憑試完全無關，態度惡劣又夾雜粗口。」不過，最令她難忘的還是在疫情時期輔導熱線一度陷入困局。當時，團隊要安排輔導員聽線，又要盡量保護大家不被感染，「於是決定建立兩個聽線地點，組長督導分為兩組，接聽熱線期間，兩組彼此不能接觸，以免其中一人感染後，因為成為密切接觸者等原因影響其他成員服務。」

「最後，其中一個聽線地點所在的屋苑，因太多居民感染，要進行強制檢測，最終要停止服務，只餘下另一聽線地點保留服務。」在最嚴峻的情況下，各人都盡力確保服務質素，並安排資深督導隨時「飛線」支援前線輔導員。

收穫經驗拓視野 擴人際網絡

除了一般的熱線輔導工作，Missy多年來嘗試過擔任組長、籌委等不同崗位，從中學到不少經驗，「比如活動籌辦的經驗，也有機會到不同場合擔任講者，擴大人際網絡。」她覺得這是很難得的經歷，過程中又帶給她很大的滿足感，故希望繼續將寶貴的經驗回饋給他人，「我之後每年都會預留時間參加熱線輔導服務。」



學友社於5月開展文憑試輔導服務的義工培訓。右三為Missy。香港文匯報記者涂穴 攝

老手：從內向少年成溝通好手

2008年就加入放榜輔導大軍的Arnold，以義工身份服務了輔導熱線16年。經歷香港的學制由會考、高考變成文憑試，他也由學生哥變成飛機工程師。他笑說，做義工有付出，但也有很大收穫，「我小時候是一名內向、不擅長與人溝通的理科少年，加入熱線輔導後，學會如何與別人溝通，也能理解他人的心聲及訴求。」

另一位資深義工Ivy是首屆文憑試考生，當年一科失手，翌年自修重讀，在再次放榜後得悉熱線輔導服務招募義工，抱着想了解更多升學資訊，也想幫助更多同學的願景，遂加入了義工隊，不知不覺已經做了11年。

欣喜求助者聽建議圓升學夢

「中六時，剛加入輔導熱線組，當時香港仍有中學會考，那時放榜，學生、家長最關心的是如果沒有考好，哪些中學有中五重讀位，開哪些科目等。而推出文憑試的前幾年，各院校收生標準的錄取要求不是很明確，各種資訊遍布不同地方，要收集有用的訊息有困難，當時學生們最關心的是JUPAS(大學聯招)改選哪些科目比較穩陣。」Arnold說。在輔導過程中，輔導員會為考生提供選科或改選建議，他們一般不會得知求助學生最終的入學情況，「但有一次，我在教育展上遇到我輔導過的一對兄妹，家長高興地告訴我，阿哥聽從了我



左起：Arnold、Ivy。香港文匯報記者涂穴 攝

的建議順利進入了那間學校，讓我很有滿足感，也感到欣慰。」

談到輔導技巧，Arnold認為傾聽之後做到理解和包容很重要，特別是家長更要留意。他遇到過飽受情緒困擾求助個案，求助者覺得家人無法理解自己的選科意願及未來規劃，「對於這種情況，我建議學生應先處理好自己心情，再嘗試與父母溝通，唯有雙方多傾聽，才能多理解。」

現職公關的Ivy，於2013年加入輔導熱線後，從電話輔導員做起，後來參與組長、籌委等不同崗位。回顧漫長的義工之旅，Ivy得着的是滿足感，「坊間有些輔導機構是以職員為主，義工只是輔助，但在學友社，義工是主力，我們不僅輔導同學，資深義工更組成籌委，承擔起招募、培訓新義工的工作。」

通常受過專業訓練的熱線輔導義工，可以快速搜集及整理生涯規劃訊息，提供適切建議，但Ivy坦言有時也有無力感，「有些學生很優秀，達到入學標準，但無奈有經濟問題，義工也很無奈。」

有豐富輔導經驗的Ivy又發現，現在很多看似對選科及未來職業發展路向很堅定的同學，其實多數並未明確自己真正想要的是什麼，而是以家長的期望當作自己的發展路向，故輔導員要多從學生角度出發，與學生探索其真正心儀的方向。

◆香港文匯報記者 高鈺

學子升學更重質 增生涯規劃輔導

香港學友社早在文憑試放榜前，已開始推出一系列服務，為服務考生做好準備。學友社執行總監梁國成接受香港文匯報查詢時表示，今年服務包括實體及線上講座、工作坊、輔導熱線等，其中6月下旬舉辦了放榜教師工作坊，提早介紹於本月上旬推出的《出路指南2024》，並由學友社升學顧問講解本年度聯招及各院校收生的最新資訊。到放榜日倒數前幾天，學友社會於社區舉辦放榜講座、為考生減壓及打氣的應援Party。

回顧學友社支援公開試考生這麼多年，梁國成留意到考生對輔導服務的需求亦有所改變，「由於本地大學學額增加，加上生涯規劃教育的推廣，近年考生並不像以往，只求能入讀大學，現在的學生更在意入讀大學時的學科是否心儀或符合個人喜好。」為此，學友社在入校服務及放榜熱線上，加強了生涯規劃的內容，協助同學及早認識自身的升學取向，選取合適的科目。同時，學友社近年開始發展數碼服務，包括網站及社交媒體平台，希望可以與時並進。

◆香港文匯報記者 高鈺



1988年，學友社以雜誌形式出版《中五生出路指南》。學友社供圖



圖為2022年疫情期間，輔導熱線義工緊守崗位，堅持為考生服務。學友社供圖

師長激勵定志向 特殊生盼投身設計領域



左起：林凱涵、徐寶晴。香港文匯報記者涂穴 攝

香港文匯報訊(記者 陸雅楠)今年19歲的應屆文憑試考生徐寶晴，就讀於香港耀能協會羅怡基紀念學校，她患有脊髓牽扯症候群，下肢行動較慢；小四時，經教育心理學家評估後又發現她有讀寫障礙。要挑戰文憑試，每一步都走得比人艱難。幸好，在老師幫助下，熱愛動漫美學的寶晴找到了興趣，積極投入到應用學習科目中的美容學基礎、資訊及通訊科技等選修課程，希望日後在美容、設計和數碼媒體學等領域的發展鋪路。

美容基礎學科包含了化妝技巧、護膚洗面和卸妝、面部按摩、顧客服務及海報設計等內容。寶晴日前接受香港文匯報訪問時，介紹了她設計的妝容，「這是日常

妝，我選擇了不太鮮艷的顏色。」有時早上起床時眼睛會水腫，她會運用課堂上學到的化妝技巧，用飽和度較高的眼影來遮蓋這個問題，這讓她感到更自信。寶晴認為學科非常實用，對未來就業有幫助，也想通過學習化妝技巧，扮演自己喜愛的動漫角色。

應考妝容設計 Miss成模特兒

該科考試分兩部分，第一部分是卸妝和面部按摩，第二部分是妝容設計。寶晴非常感謝班主任馮老師願意擔任她考試時的模特兒，這位端莊的老師對她的妝容設計充滿信心，願意嘗試罕見的藍紫色系濃艷晚妝，最終順利完成考試。寶晴的家人更

是練習化妝的「白老鼠」，幫助她提升技巧。

為了克服學習障礙，寶晴備戰文憑試時，運用在課堂上學到的腦圖和樹形圖技巧，整理筆記，並將之貼在床頭反覆溫習。在距離考試還有半年時，她將中文科如《師說》等較長的篇章設定為鈴聲，幫助背誦，僅用一個多月，她就記住了這些內容。至於文憑試後的規劃，她打算先修讀職業訓練局轄下的設計課程，爭取日後銜接到香港都會大學，修讀動漫相關的課程，將興趣與就業結合，發揮自身所長。

香港耀能協會賽馬會田綺玲學校的文憑試重讀生林凱涵，患有脊髓性肌肉萎縮症，要靠輪椅出行。去年他最佳六科考到

14分，今年他主攻中、英文兩科，並向考評局申請了特別的考試安排，在原校應考及延長答卷時間。

作為重考學生，他坦言承載着家人和老師的期許，「儘管家人對我充分理解和支持，但我始終希望能交上一份令他們滿意的成績」，故再戰文憑試有一定心理壓力。他每天花4至6個小時複習，每兩小時休息。課餘則在社交媒體學習應試技巧，參與工作坊和操練歷屆試題，再交給老師批改。

為加深記憶，林凱涵製作表格和思維圖幫助複習，學校的補習班也有助他鞏固英文知識。看着練習題的分數不斷進步，給了他更多信心。

他期望到香港教育大學修讀歷史或中文相關課程，日後從事教育行業或投身編輯和文字相關職業，為社會作出貢獻。